

III. METODE PENELITIAN

A. Konsep Dasar dan Batasan Operasional

Konsep dasar dan definisi operasional merupakan semua pengertian yang digunakan untuk mendapatkan data yang akan dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian.

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa atau produk yang dalam hal ini adalah tabungan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik untuk memuaskan nasabah.

Kepuasan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan, kebutuhan nasabah terpenuhi.

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud.

Reliability merupakan kemampuan suatu perusahaan yang sesuai dengan apa yang dipersyaratkan dalam kurun waktu tertentu untuk mencapai kondisi yang diharapkan.

Responsiveness yaitu ketersediaan para karyawan perusahaan untuk membantu nasabah dalam menyajikan jasa dengan segera.

Assurance merupakan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa yang aman yang dapat dipercaya oleh para nasabah.

Empaty merupakan kemudahan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami kebutuhan nasabah.

Tangibel merupakan bukti secara fisik yang ditunjukkan oleh kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan karyawan, sarana dan prasarana fasilitas fisik dan keadaan lingkungan sekitar.

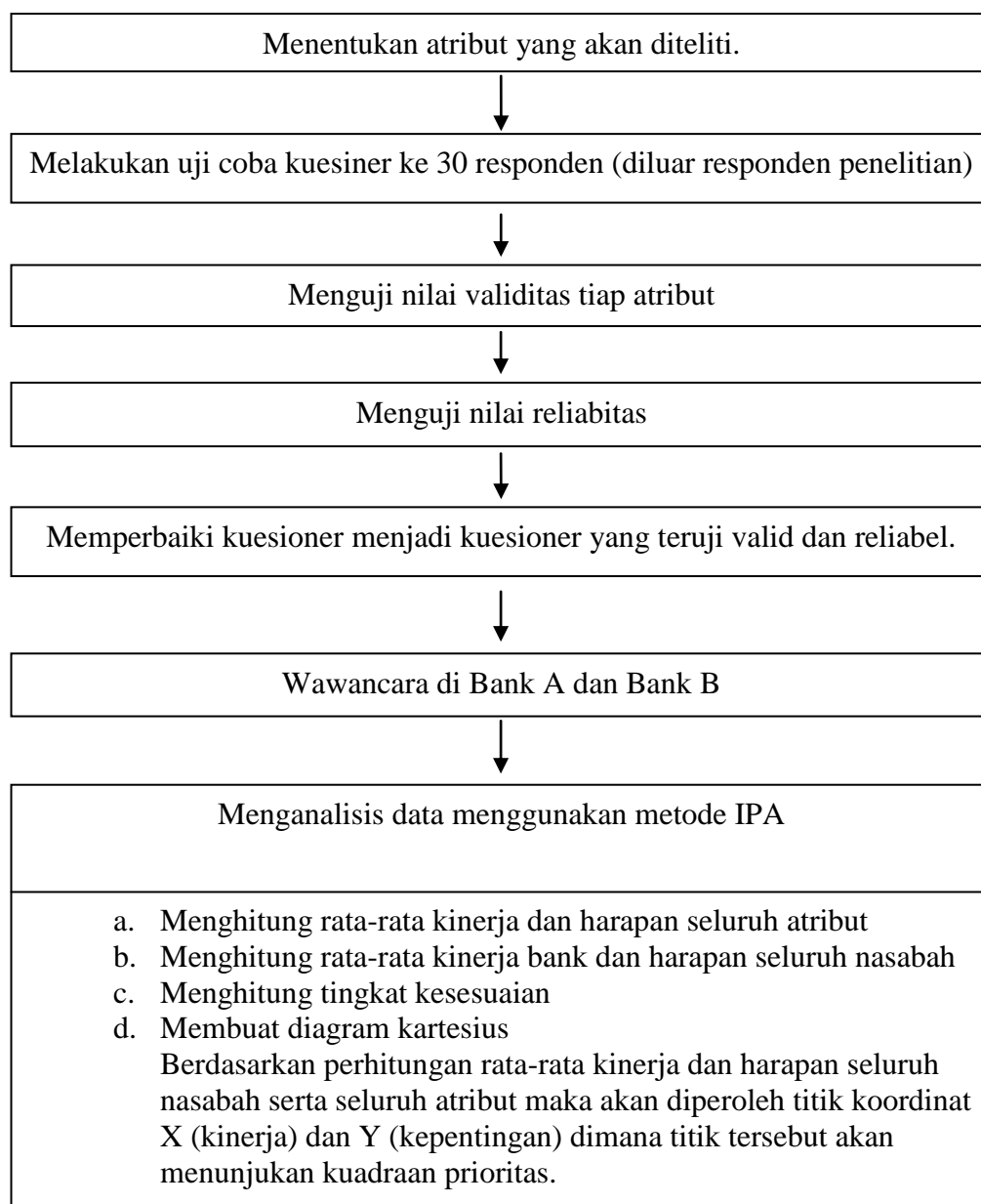
Harapan nasabah adalah sesuatu yang diinginkan oleh penabung, apabila sesuatu ini dapat dirasakan olehnya maka membuat diri penabung senang atau puas.

Kesenjangan adalah selisih antara apa yang diinginkan oleh nasabah dengan apa yang mereka peroleh dari pelayanan jasa yang diberikan.

Persepsi adalah suatu aksi yang dikeluarkan oleh nasabah dan menginterpretasikan kesan-kesan terhadap produk dan jasa yang telah dibeikan oleh perusahaan.

B. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian pada dasarnya sama dengan penelitian lainnya, yaitu memilih dan merumuskan masalah, memilih subyek dan instrumen pengukuran, memilih desain penelitian, melaksanakan prosedur, menganalisis data, dan merumuskan kesimpulan. Adapun diagram prosedur penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram prosedur penelitian

C. Lokasi Penelitian, Responden dan Waktu Pengambilan Data Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank A dan B Cabang Bandar Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa Bank A dan B merupakan salah satu pelopor bank di pedesaan. Bank A dan B merupakan bank umum, bukan termasuk kedalam bank perkreditan rakyat maupun bank syariah.

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan pada Bank A dan B Cabang Bandar Jaya. Penelitian ini merupakan penelitian sampel, dimana sampel yang digunakan adalah sebanyak 30 nasabah untuk masing-masing Bank. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2013 di Bank A dan B Cabang Bandar Jaya.

D. Metode Penelitian dan Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan metode sampel. Teknik pengambilan sampel yang dipakai pada penelitian ini adalah simple random sampling. Simple random sampling merupakan suatu tipe sampling probabilitas, dimana sampel yang dipilih memiliki kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel. Teknik ini merupakan teknik yang paling objektif dibandingkan dengan teknik-teknik sampling lainnya. Teknik sampling secara random dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- a. Menggunakan cara undian
- b. Menggunakan tabel bilangan random

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik random sampling dengan cara undian.

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder.

Pengambilan data primer diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung dengan nasabah tabungan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner). Data sekunder diperoleh dari instansi pemerintah, literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

Kuesioner yang digunakan mengandung lima konsep utama penentu kualitas jasa pelayanan yang terdiri dari kemampuan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) dan penampilan fisik (*tangible*). Penentuan tingkat kepentingan digunakan skala likert 5 tingkat, yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kelima tingkat tersebut diberi skor sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat penting diberi skor 5
- b. Jawaban penting diberi skor 4
- c. Jawaban cukup penting diberi skor 3
- d. Jawaban kurang penting diberi skor 2
- e. Jawaban tidak penting diberi skor 1

Tingkat kinerja merupakan pelaksanaan aktual yang diberikan oleh Bank A dan B Cabang Bandar Jaya, baik pelayanan maupun produk maupun yang dirasakan oleh konsumen. Untuk tingkat kinerja digunakan skala likert 5 tingkat, yaitu sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas. Kelima tingkatan tersebut diberi skor sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat puas diberi skor 5
- b. Jawaban puas diberi skor 4
- c. Jawaban cukup puas diberi skor 3
- d. Jawaban kurang puas diberi skor 2
- e. Jawaban tidak puas diberi skor 1

Sebelum data yang didapatkan dari hasil kuesioner ini disebar ke Bank A dan B, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner. Pengujian kuesioner akan dilakukan kepada 30 responden diluar dari responden penelitian. Tujuan pengujian ini yaitu untuk mengetahui apakah isi dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah sah (*valid*) dan handal (*reliable*). Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner akan mengukur apa yang akan diukur sedangkan reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali (Umar, 2003). Apabila data dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliable maka data tersebut dapat digunakan untuk mengukur kandungan instrumen yang ada. Berikut pengujian yang dilakukan yaitu :

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur tersebut untuk mengukur sesuatu yang ingin diukur. Adapun cara mengujinya dengan mengkorelasikan tiap-tiap atribut terhadap total seluruh atribut yang ada. Apabila secara statistik signifikan maka atribut tersebut valid dan sebaliknya jika tidak signifikan maka

atribut tersebut tidak digunakan dalam penelitian atau tidak valid (Ghozali, 2005).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan dari atribut-atribut yang diajukan pada responden dalam kuesioner Menurut Ghozali (2005) reliabilitas digunakan untuk mengetahui kereliabelan dari atribut-atribut yang diajukan pada responden dalam kuesioner. Kuesioner yang telah di uji reliabilitas apabila digunakan pada lokasi dan waktu yang berbeda maka akan memperoleh hasil yang sama. Adapun cara mengujinya dengan koefisien korelasi yang dibagi dalam dua grup. Selanjutnya total skor seluruh atribut grup 1 dikorelasikan (korelasi *product moment*) dengan grup 2. Apabila secara statistik signifikan maka reliabel dan sebaliknya.

Metode IPA menggambarkan tentang kinerja suatu bank dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh nasabah. Menurut Supranto (2001) Metode IPA dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden
 Xi = Skor penilaian kinerja bank
 Yi = Skor penilaian harapan nasabah

2. Rata-rata kinerja dan harapan seluruh nasabah

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata tingkat kinerja
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan
 $\sum X_i$ = Jumlah skor tingkat kinerja
 $\sum Y_i$ = Jumlah skor tingkat harapan
 n = Jumlah responden

3. Rata-rata kinerja dan harapan seluruh atribut

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka dilakukan tahap selanjutnya yaitu perbaikan kuesioner. Atribut dalam kuesioner yang teruji valid dan reliabel maka kuesioner sudah dapat digunakan untuk mengambil data primer kepada responden yang akan menjadi responden penelitian.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan terhadap nasabah sebagai responden yang menggunakan jasa pada Bank A dan B Cabang Bandar Jaya. Karakteristik nasabah terhadap Bank A dan B akan dianalisis dengan menggunakan pengukuran kepentingan dan kinerja dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

IPA adalah suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif (Simamora 2002).

Metode ini merupakan salah satu dasar bagi manajemen dalam pengambilan

keputusan tentang tindakan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja perusahaan demi meningkatkan kepuasan nasabah. Tingkat kepentingan dari mutu produk dan pelayanan adalah seberapa penting suatu atribut produk dan pelayanan bagi nasabah terhadap kinerja Bank A dan B Cabang Bandar Jaya.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan Bank A dan B Cabang Bandar Jaya.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian tersebut akan menjadi penentu urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Metode IPA dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian

$$\text{Tingkat kesesuaian responden} = \frac{\text{skor penilaian tingkat kinerja bank}}{\text{skor penilaian tingkat harapan nasabah}} \times 100\%$$

2. Rata-rata kinerja dan harapan seluruh nasabah

$$\text{Skor rata – rata kinerja} = \frac{\text{jumlah skor penilaian kinerja bank}}{\text{jumlah responden}}$$

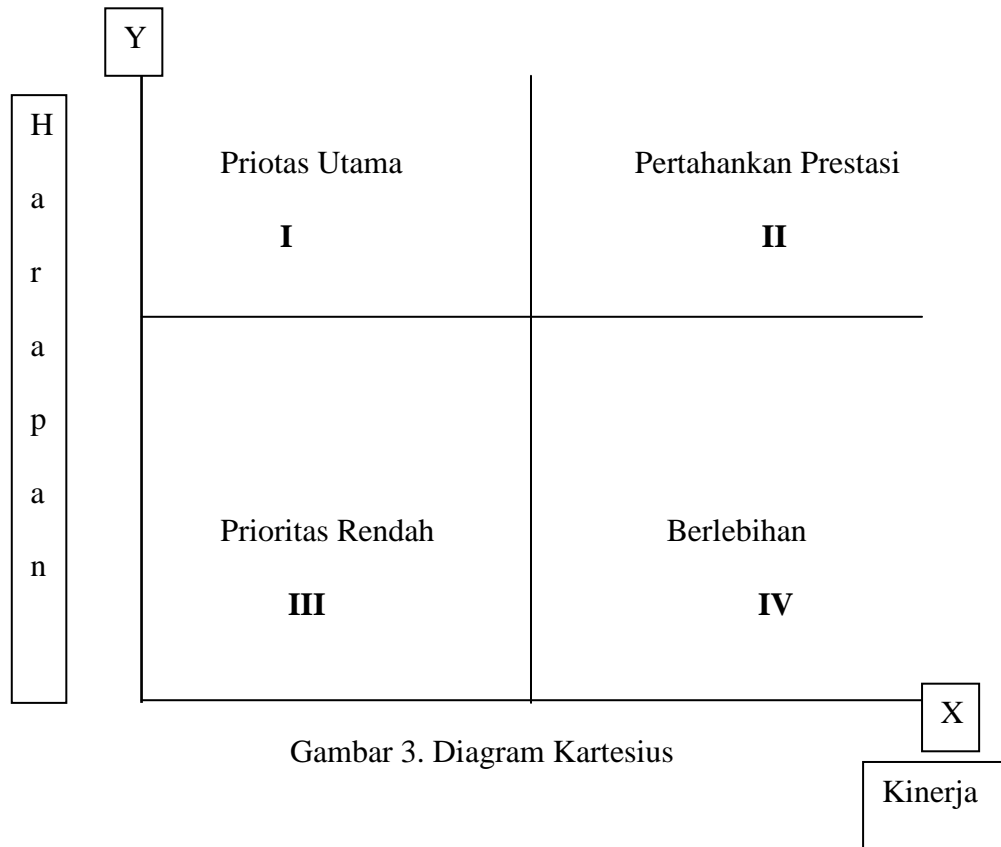
$$\text{Skor rata – rata harapan} = \frac{\text{jumlah skor penilaian harapan nasabah}}{\text{jumlah responden}}$$

3. Rata-rata kinerja dan harapan seluruh atribut

$$\text{Skor rata – rata kinerja} = \frac{\text{jumlah skor penilaian kinerja bank}}{\text{jumlah atribut}}$$

$$\text{Skor rata – rata harapan} = \frac{\text{jumlah skor penilaian harapan nasabah}}{\text{jumlah atribut}}$$

Setelah dilakukan perhitungan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius untuk melihat pembagian kuadran-kuadran Itribut seperti Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Kartesius

Keterangan :

- 1) Kuadran I menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen bank belum melaksanakannya sesuai keinginan nasabah.
- 2) Kuadran II menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh pihak bank, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

- 3) Kuadran III menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, pelaksanaannya oleh bank biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- 4) Kuadran IV menunjukkan faktor yang mempengaruhi nasabah kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan oleh pihak bank. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.